



natura

PROJETO VENDA POR RELAÇÕES

Desenvolvido pela SBPNL



SBPNL

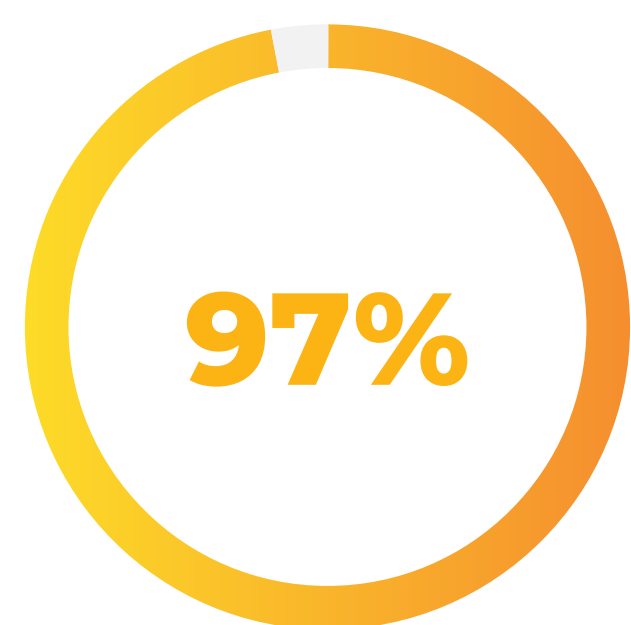


A CONSULTORA NATURA

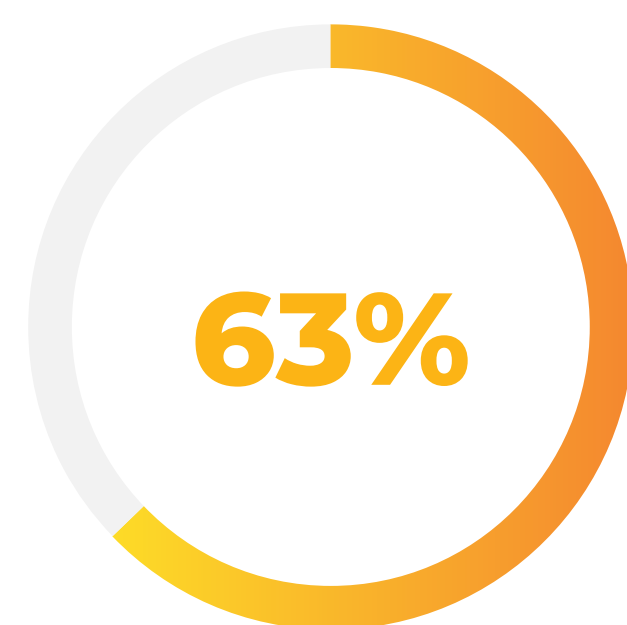
A Consultora Natura
é a principal experiência
que os consumidores tem
com a marca Natura

DIAGNÓSTICO DA CONSULTORA

(Pesquisa de 2015)



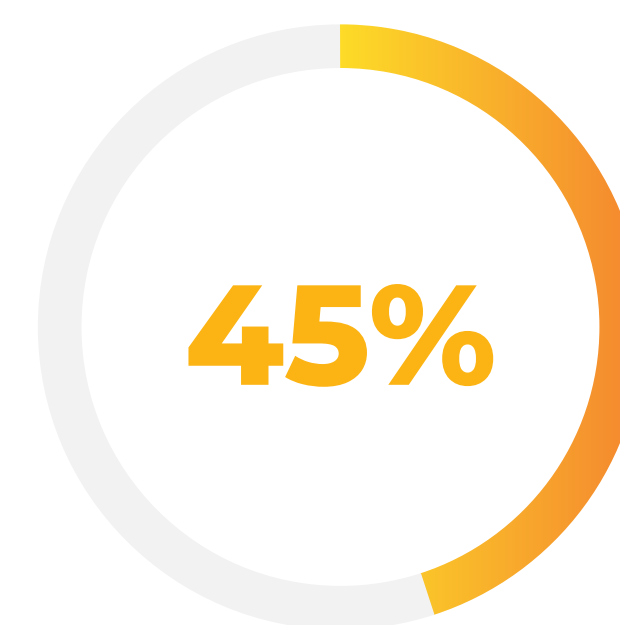
97% das consultoras não se sentem amadas



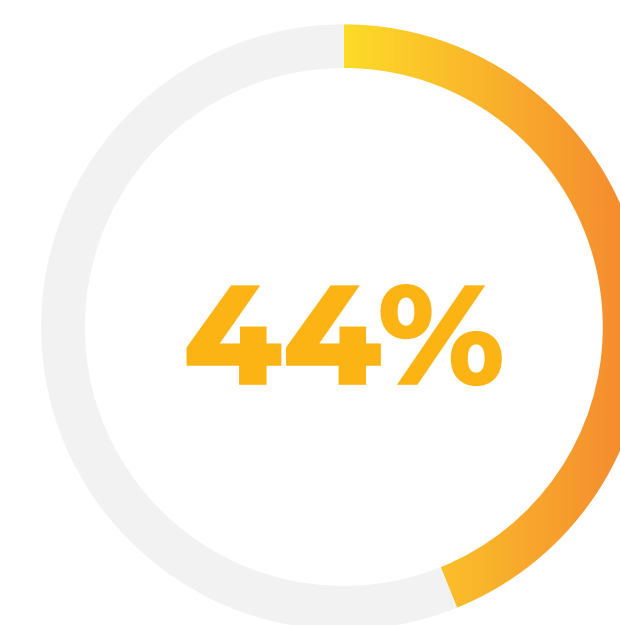
Mesmo após um ano, 63% não entendem o cálculo de porcentagem



55,5% cessaram a atividade por problemas financeiros



Mesmo após um ano, 45% não definem corretamente "lucro"



44% das consultoras entram na Natura endividadas

DIAGNÓSTICO DA EDUCAÇÃO COMERCIAL

Até 2016



- ▶ Não considerava as necessidades e características do público
- ▶ Não levava em conta a bagagem e o conhecimento prévios do público
- ▶ Os treinamentos nunca foram tratados como programas de formação
- ▶ Não media de forma consistente os impactos no negócio
- ▶ Não havia mapeamento de competências de forma aderente a estratégia de negócios
- ▶ Não havia arquitetura educacional
- ▶ Enfim, não era eficaz para o negócio

MUDANÇA ESTRATÉGICA NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA

NOVA MISSÃO

- ▶ Oferecer sempre a melhor solução educacional para apoiar as pessoas e o negócio, com foco em resultados

NOVOS VALORES

- ▶ Coerência
- ▶ Compromisso
- ▶ Comunicação
- ▶ Transformação
- ▶ Resultado para o Negócio

COM A BASE METODOLÓGICA OFERECIDA PELA PNL



Ensinar como estruturamos nossos pensamentos e ações para influenciarmos outras pessoas



Identificar os modelos mentais que impactam o nosso comportamento



Ensinar a ressignificar as crenças que nos impedem de atingir os resultados que desejamos





Modelos de mundo
diferentes exigem uma metodologia
de aprendizagem colaborativa
e reflexiva!

A partir desta constatação,
nasce o "case"

PROGRAMA DE FORMAÇÃO VENDA POR RELAÇÕES



OBJETIVO

Oferecer um programa de formação em "vendas por relações" para que as Consultoras de Beleza Natura tenham segurança em sua abordagem, criem laços duradouros com suas clientes e sejam assertivas em suas vendas



POR QUE A PNL FOI FUNDAMENTAL NESSE PROCESSO?



ESTUDO SOBRE O PÚBLICO

Aplicação de assessments para melhor conhecer o público a ser treinado, obtendo um diagnóstico completo, envolvendo os comportamentos de venda e um olhar antropológico



DESENVOLVIMENTO DA METODOLOGIA

Criação de um modelo próprio e desenvolvimento de uma estratégia educacional adequada ao público



FORMATO DE ENTREGA DO CONTEÚDO

Sensibilização para o tema, treinamento presencial e on line e meta aulas

VENDA POR RELAÇÕES

MODELO S.C.O.R.E. DA PNL

ESTADO ATUAL

Foco no cliente

Vícios e sistematização

Relacionamentos

Falta de estratégia

Passividade na venda

Distorção imagética de si



S.C.O.R.E.

ESTADO DESEJADO

Foco no cliente

Consultoria

Empreendedorismo empático

Visão sistêmica

Protagonismo comercial

Identificação e retomada de vínculos

MODELO S.I.G.A. DA SBPNL PARA A NATURA

S

SEJA INCRÍVEL

Fazer com que a Consultora de Beleza Natura enxergue todo seu potencial.

Ajudar a Consultora a descobrir sua própria beleza e também enxergar a beleza do outro, desta forma ela conseguirá ver que qualquer pessoa pode ser um cliente potencial.

Além desta descoberta, ela também perceberá a Natura como aliada em suas relações e nas vendas.

Quando a Consultora aborda seu cliente de uma forma autêntica, conhecendo e acreditando no que vende, estabelece uma conexão verdadeira e genuína – baseada em compreensão e confiança entre ela e seu cliente. Uma vez estabelecida essa conexão, os demais passos da venda fluem naturalmente.

I

IDENTIFIQUE NECESSIDADES

Investigar, investigar e investigar!

Mostrar para a Consultora de Beleza Natura a importância de identificar as reais necessidades do cliente usando a escuta atenciosa, as perguntas poderosas e o cuidado na observação.

Mais importante do que é "dito" pelo cliente é perceber seus valores e desejos. E, por meio da proximidade e intimidade, propor soluções que não dependem exclusivamente de sua solicitação, mas possa se antecipar de forma inovadora e diferenciada. Assim ela será a primeira lembrança do cliente quando o assunto for "Natura".

G

GANHE ESPAÇO PARA INFLUENCIAR

Ter habilidade para fazer a diferença com seus clientes.

A habilidade de trabalhar estrategicamente o portfólio Natura depende necessariamente da Consultora identificar como seu cliente vive e enxerga o mundo, e seu conhecimento sobre as características e benefícios dos produtos Natura.

Esta é a fórmula perfeita para influenciar positivamente, tratar objeções e abrir novas possibilidades para seus clientes de forma transformadora e definitiva.

A

ACERTE NAS VENDAS

Contribuir para o seu sucesso nas vendas.

O sucesso e a manutenção de relações saudáveis de negócio dependem da forma como a Consultora de Beleza Natura conduz e finaliza seu atendimento. Estas relações somente são possíveis quando a consultora se prepara para promover uma experiência de beleza, se planeja para ser assertiva e eficaz, e estabelece uma boa combinação de atendimento, entrega e pagamento. É desta forma: com intenção positiva, organização e disciplina que a Consultora consegue fidelizar e aumentar sua rede de relações.

RESULTADOS PARA O NEGÓCIO

O que as Consultoras
Natura disseram sobre
o programa de treinamento
“Venda por Relações”



“

Ter mais cursos dessa maneira, que ajudam as consultoras a melhorarem cada vez mais seu trabalho.”



“

Gostei muito e vou levar e praticar tudo que aprendi aqui hoje, tenho muito que aprender e com certeza vou ganhar muito mais com esse treinamento.”



“

Foi muito produtivo esse treinamento.”



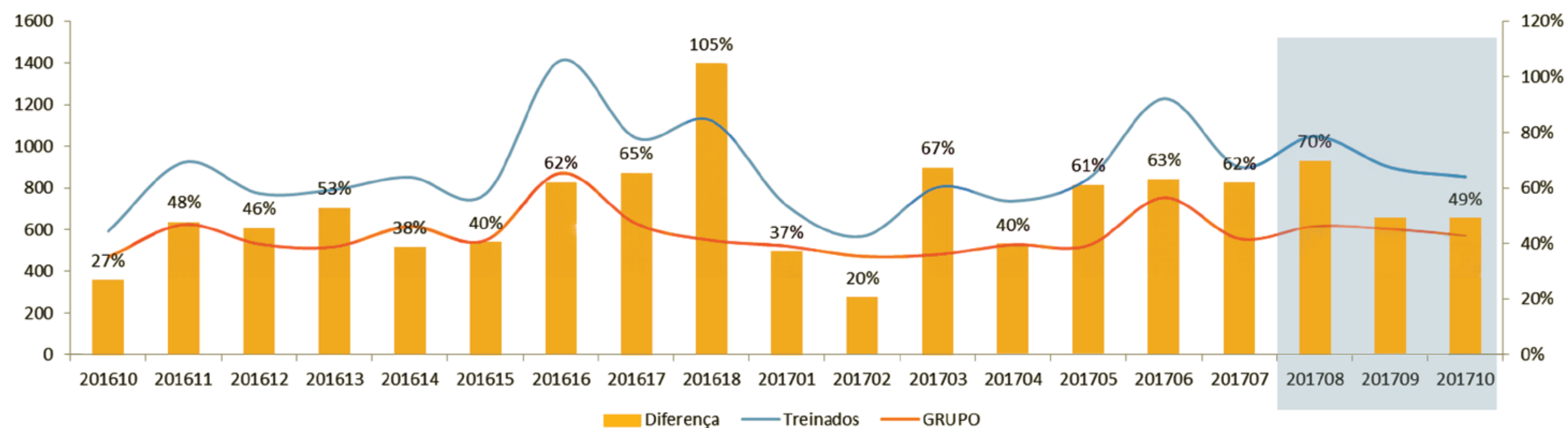
“

Foi ótimo estar no curso. Teremos ótimas oportunidades para novas vendas.”

RESULTADOS PARA O NEGÓCIO

DASH GERAL – RECEITA BRUTA / ATIVA

As Consultoras de Beleza que realizaram o treinamento apresentam **resultados superiores** frente aos resultados de outras Consultoras do mesmo grupo que não realizaram o programa



MÉDIA / ATIVA	PÓS TREINO	PRÉ TREINAMENTO	Vs 2016*
Itens	35	- 10%	8%
Pontos	218	2%	11%
Receita Bruta	933	11%	20%

APESAR DE POUCOS CICLOS PÓS TREINAMENTO

a Receita Bruta aumentou

11%
em relação ao ano móvel*

e **20%**
em relação ao mesmo período em 2016

VENDA POR RELAÇÕES

LIVRETOS NATURA



PROGRAMA DE FORMAÇÃO VENDA POR RELAÇÕES

LEVE BEM-ESTAR
ao seu cliente



PROGRAMA DE FORMAÇÃO VENDA POR RELAÇÕES

GANHE COM AS
suas relações



VENDA POR RELAÇÕES

LIVRETOS NATURA



APRESENTAÇÕES PPTs



Informações
IMPORTANTES
PARA A VENDA
POR RELAÇÕES

- 1 Você precisa saber o que eu gosto e o que eu não gosto!
- 2 Sou cercada de outros possíveis clientes (irmã, namorado, amigas, etc.)
- 3 Quero que você me ajude a me sentir "bonita".
- 4 As vezes nem eu sei o que eu quero! Só sei que quero uma novidade.

Seus Ganhos

SEU FOCO DEVE PENSAR NAS OPORTUNIDADES DE MELHORIA PARA:

acerte NAS VENDAS

Para acertar em todas as suas vendas é preciso:

- Conhecimento
- Habilidade
- Atitude

algumas QUESTÕES

1. O que acontece no seu dia quando você está de bem com a vida?
2. Como está o relacionamento com os seus clientes? O que poderia ser melhorado?

PROGRAMA VENDA POR RELAÇÕES

LEVE BEM-ESTAR ao seu cliente

A woman with blonde hair smiling while talking on a mobile phone.

PROGRAMA VENDA POR RELAÇÕES

LEVE BEM-ESTAR ao seu cliente

A close-up of a woman with dark hair smiling.

VENDA POR RELAÇÕES

CERTIFICADOS NATURA



CERTIFICADO

A Natura em parceria com SBPNL certifica que:

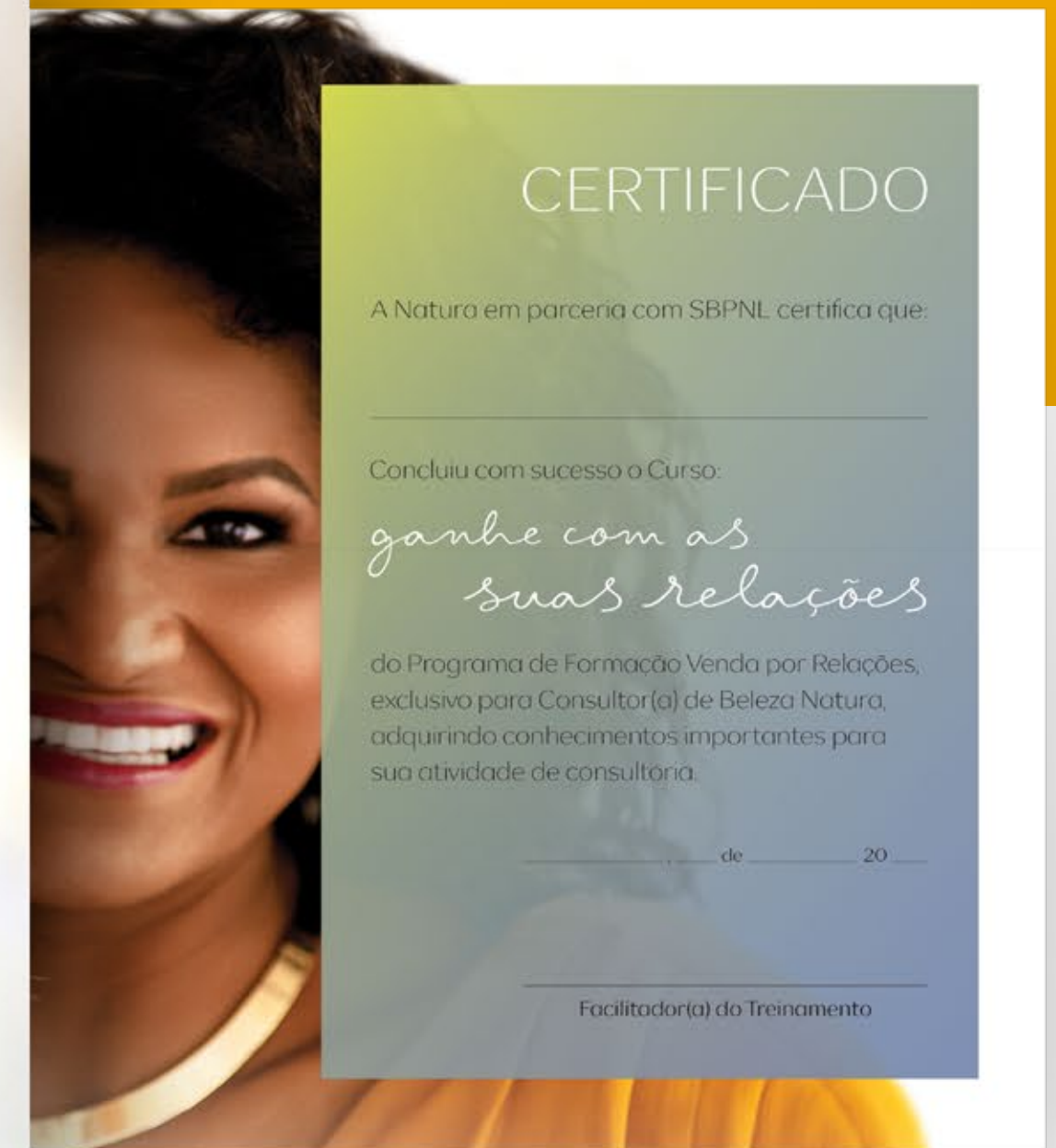
Concluiu com sucesso o Curso:

*conversas
sobre beleza*

do Programa de Formação Venda por Relações, exclusivo para Consultor(a) de Beleza Natura, adquirindo conhecimentos importantes para sua atividade de consultoria.

_____ de _____ 20__

Facilitador(a) do Treinamento



CERTIFICADO

A Natura em parceria com SBPNL certifica que:

Concluiu com sucesso o Curso:

*ganhe com as
suas relações*

do Programa de Formação Venda por Relações, exclusivo para Consultor(a) de Beleza Natura, adquirindo conhecimentos importantes para sua atividade de consultoria.

_____ de _____ 20__

Facilitador(a) do Treinamento



DESPERTANDO ATITUDES QUE TRANSFORMAM

www.pnl.com.br